

# Übersicht für alle

**Organisation** | Das Tagesgeschäft raubt vielen Firmenchefs die Energie, weil sie nicht gut organisiert sind. Dabei ist die wirkungsvolle Steuerung von Betriebsabläufen gar nicht so schwer.

► **Wolfgang Werning** ist ein erfahrener Handwerker. Der Schreinermeister war lange Fachlehrer für Arbeitsvorbereitung, Kalkulation und Betriebsorganisation an der Meisterschule für Schreiner in Garmisch-Partenkirchen. Er weiß, wie wichtig Organisation für den unternehmerischen Erfolg ist, aber er ist auch überzeugt, dass gerade diese Organisation, von der Kundenanfrage bis zur Auftragsabrechnung, „in vielen Betrieben des Bau- und Holzhandwerks schlicht weg nicht existiert“.

Was früher noch zu verschmerzen war, sei heute aber nicht mehr möglich. „Früher ließen sich die Kunden vertrösten und waren zufrieden, wenn der Hand-

werker irgendwann kam, heute fordern sie nicht nur beste Qualität bei Produkten oder Dienstleistungen, sondern auch erstklassigen Service bei Beratung, Angebot und Lieferung“, weiß Werning. Der wirtschaftliche Erfolg verlange Auslastung der Kapazitäten und hohe Produktivität. Dazu müssten Termine „eng“ geplant, aber auch von den Mitarbeitern eingehalten werden. Und das stelle weit höhere Ansprüche an die Organisation als in früheren Zeiten.

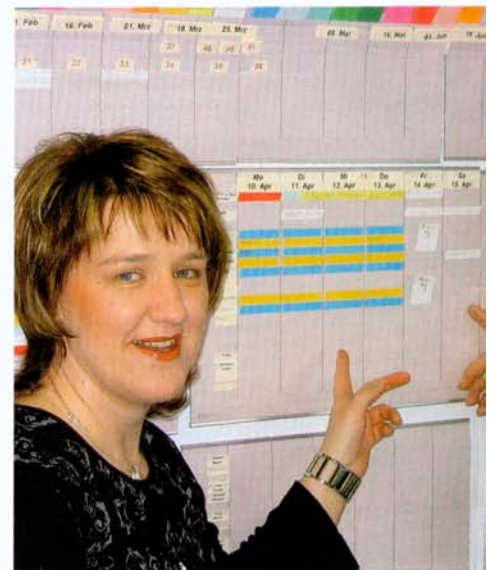
„Eigentlich müsste eine Branchensoftware so etwas können“, dachte Werning lange Zeit. Doch die meisten Programme unterstützten zwar wirkungsvoll Angebotsbearbeitung und Auftragsabwicklung, hätten aber Schwächen bei der Koordination und Steuerung der komplexen Abläufe im betrieblichen Alltag. „Wenn innovative Betriebsinhaber nach geeigneten Lösungen suchen, um ihre Organisation auf die Anforderungen des heutigen Marktes auszurichten, werden ihnen nicht selten EDV-Standardprogramme wie Outlook, MS-Project oder Power-Project angeboten“, hat Werning erfahren. Doch damit seien die Probleme nicht zu lösen.

Werning suchte lange nach einem für Handwerksbetriebe geeigneten Steuerungssystem zur Verbesserung der betrieblichen Organisation. Überzeugt hat ihn schließlich SBAA, ausgeschrieben „Steuerung der Betriebsabläufe von der Anfrage bis zum Auf-

tragsende“. SBAA ist ein Steuerungs-, Organisations- und Informationssystem mit der Zielsetzung, alle einzubeziehen und damit Verbesserungen und bessere Eigendynamik in die Weiterentwicklung der Betriebe zu bringen, durch klare Strukturen und Übersicht für alle Mitarbeiter. Dazu enthält es die drei Elemente

- Konzept,
- Werkzeuge,
- Umsetzung.

Sie ergeben einen „ganzen Kuchen“, erklärt Peter Kübel, der SBAA entwickelte und sei 20 Jahren mit Betrieben aus dem



Bau- und Ausbaugewerbe zusammenarbeitet. Zum speziell für die Betriebe des Bauhandwerks ausgeklügelten Konzept gehören die durchgängige Strukturierung der betrieblichen Abläufe sowie die Festlegung der Zuständigkeiten. Zu den Werkzeugen zählen der Steuerungsplan, die Steuerungstasche und der Kapazitätsplaner. Damit werden die Betriebsabläufe und Informationen visualisiert, nach dem Prinzip: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte.

## Vom Angebot bis zum Ende

Der Steuerungsplan stellt alle Abläufe und Zusammenhänge vom Angebot bis hin zum Auftragsende dar. Die Steuerungstasche zeigt die Termine der einzelnen Bereiche. Der Kapazitätsplaner plant die Aufträge, verteilt die Arbeiten an die Mitarbeiter, zeigt die Auslastung

Foto: Andreas Stadler-Skownonek

## BETRIEBSABLÄUFE

### Die häufigsten Probleme

#### Was Mitarbeiter am häufigsten beklagen:

- Keine klaren Zuständigkeiten im Betrieb
- fehlende Auftragstransparenz
- häufige Arbeitsunterbrechung durch nicht rechtzeitig geliefertes Material
- Springen von Auftrag zu Auftrag
- Arbeitsvorbereitung per Schmierzettel
- Auftragsunterlagen nicht rechtzeitig fertig
- Vorgabezeiten nicht realistisch
- häufige Terminüberschneidungen
- Chef hat kein Zeitmanagement

#### Was Chefs am meisten nervt:

- Zu wenig Zeit für Kernaufgaben
- permanenter Termindruck
- muss alles selber machen
- muss sich zu viel merken
- wird häufig von Mitarbeitern bei der Arbeit unterbrochen
- Mitarbeiter denken nicht mit, sind zu wenig motiviert
- Mitarbeiter halten Termine nicht ein

#### Was zielgerichtete Organisation bewirkt:

- Zeitersparnis von mehr als 20 Prozent durch weniger Reibungsverluste
- Mitarbeiter sind informiert, fühlen sich anerkannt, sind motiviert und leisten mehr
- Chefs werden entlastet und haben Zeit für Kernaufgaben

## STEUERUNGSSYSTEM

### Die wichtigsten Anforderungen

Welche Anforderungen sind an ein Steuerungssystem zur Verbesserung der betrieblichen Organisation zu stellen? Um das richtige Werkzeug zu finden, müssen Firmenchefs die Anforderungen kennen, die das System erfüllen muss. Hier eine Aufstellung der unverzichtbaren Hauptanforderungen:

**1. Übersicht auf einen Blick über Abläufe und Gesamtsituation des Betriebes für Büro und Werkstatt**

**Dazu zählen:** Termine, Aktivitäten, Arbeitsverteilung, Auslastung der Kapazitäten und Prioritäten.

**2. Permanente Visualisierung der Informationen für alle Mitarbeiter**

**Das bedeutet:** Auch wenn der Chef außer Haus ist, muss der Betrieb reibungslos laufen.

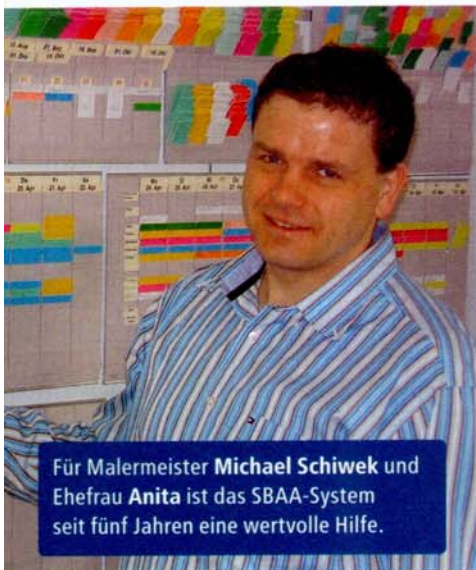
**3. Einfaches und schnelles Handling**

**Das bedeutet:** Geringster Aufwand bei der Planung von Vorgängen sowie einfache und schnelle Aktualisierung bei Änderungen.

der Betriebsmittel sowie den Arbeitsfortschritt. Die Umsetzung ist das schwierigste und zugleich entscheidende Element. Es besteht aus vier Stufen: Dem Erstgespräch folgt die Datenaufnahme, danach die Einführung und zu guter Letzt die Nachbetreuung.

Beim Erstgespräch wird den Chefs und wichtigen Mitarbeitern aufgezeigt, wie SBAA beim Umsetzen der Verbesserungen in die Praxis hilft.

Nach Auftragserteilung erfolgt die Datenaufnahme. Dabei werden die betrieblichen Abläufe fixiert und Konzept sowie



Für Malermeister **Michael Schiwiek** und Ehefrau **Anita** ist das SBAA-System seit fünf Jahren eine wertvolle Hilfe.

Werkzeuge auf den Bedarf und die Situation des Betriebes abgestimmt.

### Mitarbeiter informiert

Bei der Einführung werden alle Angebote und Aufträge in das System eingearbeitet, zusammen mit den Mitarbeitern im Büro, die mit dem System arbeiten sollen. Am Ende der Einführung, die zwei Tage dauert, werden alle Mitarbeiter über den Sinn und Zweck der Verbesserungen informiert.

Die Nachbetreuung erfolgt, nachdem die Anwender bereits Erfahrungen mit dem System sammeln konnten. Gemeinsam werden auftretende Probleme oder Fragen geklärt und, so Peter Kübel, „gefeilt, bis SBAA im Betrieb rund läuft und nachhaltig angewendet werden kann“.

Für Malermeister Michael Schiwiek ist das SBAA-System seit fünf Jahren eine wert-

volle Hilfe. Ehefrau Anita, im Betrieb in Altenmünster bei Augsburg zuständig für die Baustellenplanung, sieht als wesentlichen Vorteil gegenüber einer EDV-Lösung, „dass hier jeder Mitarbeiter sofort damit umgehen kann“. Die Plantafeln hängen in der Werkstatt und zeigen jedem Beschäftigten zum Beispiel, für welche Aufträge er in nächster Zeit eingeteilt ist. Tischlermeister Thomas Hoffmann aus Grevenbroich nutzt ebenfalls SBAA und bezog seine 13 Mitarbeiter von Anfang an bei der Einführung des Systems ein. „Seitdem geht nichts mehr unter, und was nicht planmäßig fertig wird, wird zeitnah getaktet“, freut sich Hoffmann. Uwe Düster, Inhaber einer Bäder- und Heizungsfirma in Köln, hat mit Hilfe von SBAA „Hektik und Stress reduziert“. Sein Team mit 17 Mitarbeitern arbeitet nun zielorientiert, außerdem passierten weit weniger Fehler als früher. ■

[reinhold.mulatz@handwerk-magazin.de](mailto:reinhold.mulatz@handwerk-magazin.de)

Info: [www.sbaa-bh.de](http://www.sbaa-bh.de)